

**PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN UMUM DENGAN PASIEN  
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PENERIMA BANTUAN IURAN (JKN –  
PBI) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS NGUTER SUKOHARJO**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh :**

**EDY PRABOWO SETIAWAN**  
**J 410 100 064**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

Jl. A. Yani Tromol Pos I – Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax : 7151448 Surakarta 57102

**Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah**

Yang bertanda tangan ini pembimbing/ skripsi/ tugas akhir :

**Pembimbing I**

Nama : Tri Puji Kurniawan, SKM., M.Kes

NIP/NIK : 19 86 0216201 303 1173

**Pembimbing II**

Nama : Kusuma Estu Werdani, SKM., M.Kes

NIP/NIK : 100.1572

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi/tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : Edy Prabowo Setiawan

NIM : J 410 100064

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi :

**“PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PENERIMA BANTUAN IURAN (JKN-PBI) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKSMAS NGUTER SUKOHARJO”**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, Desember 2014

Pembimbing I

Tri Puji Kurniawan, SKM., M.Kes  
NIK. 19 86 0216201 303 1173

Pembimbing II

Kusuma Estu Werdani, SKM., M.Kes  
NIK. 100.1572

**SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

*Bismillahirrahmanirrohim*

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **EDY PRABOWO SETIAWAN**

NIM : **J 410 100 064**

Fak/Prodi : **FIK/Kesehatan Masyarakat**

Jenis : **Skripsi**

Judul :

**“PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN UMUM DENGAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PENERIMA BANTUAN IURAN (JKN-PBI) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGUTER SUKOHARJO”**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. *Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.*
2. *Memberikan hak menyimpan, mengalih median/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan serta menampilkannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.*
3. *Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Desember 2014

Yang Menyatakan



**Edy Prabowo Setiawan**

**J 410 100 064**

**PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN UMUM DENGAN PASIEN  
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PENERIMA BANTUAN IURAN (JKN –  
PBI) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS NGUTER SUKOHARJO**

---

**Edy Prabowo Setiawan\*, Tri Puji Kurniawan\*\*, Kusuma Estu Werdani\*\*\***

---

\*Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat FIK UMS, \*\*Dosen Kesehatan Masyarakat  
FIK UMS, \*\*\*Dosen Kesehatan Masyarakat FIK UMS

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan di puskesmas merupakan factor penting yang perlu diperhatikan dalam bidang kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Setiap pasien mempersepsikan kualitas pelayanan puskesmas antara individu satu dengan lainnya berbeda, termasuk pasien JKN-PBI dan pasien umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan studi komparatif. Populasi sebanyak 4.959 pasien dan 49 sampel yaitu 49 orang pasien umum dan 49 orang pasien JKN PBI. Pengambilan sampel dengan cara *simple random sampling*. Analisis data menggunakan *t-Independent*. Kesimpulan hasil penelitian yaitu ada perbedaan kepuasan antara pasien pasien umum dan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo. Hasil signifikan 0,000 ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Untuk memperkuat hasil uji perbedaan kepuasan pelayanan pegawai antara pasien JKN-PBI dengan pasien umum ditunjukkan hasil *mean* untuk pasien JKN-PBI sebesar 92,61 dan pasien umum dengan *mean* sebesar 70,41. Dari hasil *mean* tersebut ada perbedaan selisih sebesar 22,2.

Kata kunci : Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan, Pasien JKN-PBI, Pasien Umum

**ABSTTRACT**

*Quality of care in health centers is an important factor to consider in the field of health to give satisfaction to the patient. Each patient perceived quality of health center services between different individuals with each other, including patients JKN-PBI and public patients. The purpose of this study was to determine the difference between a general patient satisfaction with the patient's National Health Insurance Beneficiary Contribution (JKN - PBI) on the quality of outpatient services in Puskesmas Nguter Sukoharjo. This research uses descriptive analytical comparative study. Population of 4,959 patients and 49 samples of 49 people public patients and 49 patients JKN PBI. Sampling by simple random sampling. Data analysis using t-*

*Independent. Conclusion of the study is that there is a difference between the patient's general patient satisfaction and patient's National Health Insurance Beneficiary Contribution (JKN - PBI) for outpatient services at Puskesmas Nguter Sukoharjo. 0,000 significant results ( $p = 0.000 < 0.05$ ). To strengthen the results of the test the difference between the employee service satisfaction JKN-PBI patients with general patient shown the results mean for patients JKN-PBI at 92.61 and general patient with a mean of 70.41. From the results mean there is a difference a difference of 22.2*

*Keywords: Satisfaction of Quality of Service, Patients JKN-PBI, General patient*

## **PENDAHULUAN**

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Rahayu, dkk., 2011).

Menurut Iranita dan Kusasi (2013), tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Tingkat kepuasan bisa saja berbeda meskipun pada pelayanan kesehatan yang sama. Menurut Poen (dalam Sareong, dkk., 2013), dalam Modulasi Kesehatan di Indonesia, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan, hasil layanan dan juga lingkungan.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Puskesmas Nguter selama lima bulan, yaitu bulan Januari – Mei 2014 dapat diketahui jumlah kunjungan pasien umum sebesar 20.150 orang, yang terdiri dari pasien baru sebanyak 2.583 orang dan pasien lama 17.567 orang. Kunjungan pasien yang menggunakan kartu JKN – PBI sebanyak 6.012 orang dan kartu non JKN – PBI berjumlah 1.331. Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo, terlihat bahwa angka kunjungan pasien telah menurun selama tiga bulan berturut-turut. Pada bulan Februari jumlah pasien yang berobat sebanyak 782 orang, bulan Maret sebanyak 511 orang, dan bulan April sebanyak 321 orang. Dari data tersebut antara bulan Februari – Maret 2014 terjadi penurunan sebanyak 20,9%, kemudian bulan Maret – April 2014 terjadi penurunan sebanyak 22,8% (Puskesmas Nguter, 2014).

Hasil wawancara dengan pegawai administrasi Puskesmas Nguter, dinyatakan bahwa selama satu bulan telah terkumpul sebanyak 527 koin, sebanyak 234 (44,4%) koin yang menyatakan puas, sebanyak 293 (55,6%) koin tidak puas (Puskesmas Nguter, 2014). Dari data tersebut terlihat bahwa lebih dari setengah jumlah pasien selama 1 bulan menyatakan belum puas terhadap pelayanan di Puskesmas Nguter. Indikator koin yang digunakan di Puskesmas Nguter merupakan indikator kepuasan pelayanan yang diberikan pegawai meliputi sikap pegawai (ramah, sabar dalam pemeriksaan, dan menerima keluhan pasien), lingkungan bersih atau kurang bersih, dan ketersediaan sarana.

Sugiarto (2002) menyatakan bahwa *customer* akan merasa puas jika mereka mendapat produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan mereka pada waktu yang tepat dan pada harga yang dipandang memadai. Menurut Kotler (1998), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah

kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Menciptakan kepuasan pasien bukanlah suatu hal yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pasien/pelanggannya. Kepuasan pasien sebagai konsumen tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi juga ada dimensi mutu lain seperti layanan administratif, keramahan dan ketanggapan para staf medis dan non medis tetapi juga kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien (Nurhalimmah dan Sugiarsi, 2008).

Menurut konsep *service quality* yang populer, *ServQual* dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dimensi atau indikator, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Tjiptono, 2001).

- a) *Reliability*, diartikan sebagai kehandalan institusi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh institusi mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan yang diberikan. Puskesmas/tempat pelayanan kesehatan akan menjadi tidak reliable bila hasil tes laboratorium yang diterima pasien ternyata tertukar dengan pasien lain, ataupun kecerobohan-kecerobohan lainnya.
- b) *Responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan ini mengandung arti kecepatan/ketanggapan pemberian layanan. Dimensi yang satu ini termasuk dimensi yang paling dinamis. Seiring dengan peningkatan intensitas aktivitas masing-masing individu, harapan pelanggan akan dimensi ini semakin

meningkat. Setiap pelanggan semakin mengharapkan waktu tunggu yang semakin pendek. Pada aspek ini, seorang pasien akan merasa puas kalau mereka mendapatkan pelayanan yang cepat (tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama).

- c) *Assurance*. Merupakan kemampuan institusi untuk meyakinkan pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya/terjamin. Ada empat aspek yang membangun dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Aspek keramahan warga institusi dapat dinilai dari senyuman, intonasi bicara, bahasa dan sikap tubuh selama berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seorang pasien akan merasa puas bila dilayani oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat, ahli gizi, ahli farmasi) yang mampu memberikan pelayanan yang ramah, kompeten, oleh orang kredibel, dan juga aman.
- d) *Tangible*. Unsur ini mewakili penilaian pelanggan terhadap apa-apa yang bias dilihatnya. Meskipun pada kenyataannya pelayanan tidak bisa diraba, dicium, maupun dilihat, namun pada kenyataannya pelanggan akan menilai pelayanan yang diterimanya berdasar dari hasil pengindraannya terhadap banyak hal dalam bentuk persepsi. Seorang pasien akan menilai/mempersepsikan pelayanan yang diberikan puskesmas memuaskan bila bangunan puskesmasnya memiliki design yang modern, lingkungannya (ruang perawatan, ruang tunggu, kamar mandi, dll) bersih, terkesan mewah, peralatan yang digunakan serba canggih, seragam perawat/karyawannya rapih, bersih dan modelnya menarik, dan lain-lain.
- e) *Empathy*. Secara umum aspek ini memang sering dianggap tidak terlalu penting oleh para pelanggan. Namun bagi pelanggan dari kalangan tertentu (menengah ke atas) unsure ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa *ego*, status, dan



gengsinya tetap terpelihara atau bahkan terus menerus ditingkatkan dihadapan banyak orang. Selain itu, dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat *surprise*. Misalnya dengan selalu menyebut nama pelanggan, memberikan ucapan, dan sebagainya.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan studi komparatif karena membandingkan perbedaan antara 2 variabel bebas terhadap variabel terikat dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Puskesmas Nguter yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2014. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo selama satu bulan yaitu bulan Mei 2014, yaitu 4.959 pasien. Diperoleh jumlah sampel sejumlah 49 orang yakni 49 pasien umum dan 49 pasien JKN-PBI . Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*.

Analisis data menggunakan analisis univariat yang dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase setiap variabel yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel atau grafik dan diinterpretasikan. Selanjutnya analisis bivariate dilakukan untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien JKN-PBI terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo menggunakan uji *t-Independent* dengan derajat kepercayaan 95%.

## HASIL

### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, diperoleh gambaran karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden.

**Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Nguter Sukoharjo**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Pasien JKN-PBI</b>		<b>Pasien Umum</b>	
	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Usia</b>				
25-34 tahun	11	22,4	15	30,6
35-44 tahun	21	42,9	17	34,7
45-54 tahun	11	22,4	11	22,4
55-65 tahun	6	12,2	6	12,2
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-laki	16	32,7	18	36,7
Perempuan	33	67,3	31	63,3
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>				
SD	13	26,5	4	8,2
SMP	20	40,8	14	28,6
SMA	16	32,7	25	51,0
Sarjana	0	0	6	12,2
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>				
PNS	3	6,1	1	2,0
TNI	0	0	1	2,0
Pegawai swasta	0	0	11	22,4
Wiraswasta	8	16,3	15	30,6
Petani	3	6,1	0	0
Ibu RT	35	71,4	21	42,9
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Berdasarkan pada Tabel 1 distribusi umur responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 35-44 tahun, yaitu 21 orang (42,9%) pada pasien JKN-PBI,

dengan umur responden termuda yaitu umur 25 tahun dan umur responden tertua 65 tahun. Total responden sebanyak 98 orang yakni 49 responden untuk Pasien JKN-PBI terdiri dari 16 orang laki-laki (32,7%), 33 orang perempuan (67,3%) dan pasien umum terdiri 18 orang laki-laki (36,7%) dan 31 orang perempuan (63,3%). Sebagian besar responden berpendidikan SMP 20 (40,8%) untuk pasien JKN PBI dan SMA 25 (51,0%). Pekerjaan terbesar sebagai ibu rumah tangga untuk pasien JKN-PBI maupun pasien umum.

## B. Hasil Analisis Univariat

Hasil analisis univariat selengkapnya bisa dilihat pada Tabel 2 :

**Tabel 2. Gambaran Distribusi Kepuasan Pasien JKN-PBI dan Pasien Umum**

<b>Kategori Kepuasan</b>	<b>Pasien JKN-PBI</b>		<b>Pasien Umum</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Sangat Rendah	6	12,2	18	36,7
Rendah	7	14,3	6	12,2
Sedang	6	12,2	4	8,2
Tinggi	16	32,7	12	24,5
Sangat Tinggi	14	28,6	9	18,4
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2 jumlah responden yang mempunyai kategori kepuasan sangat rendah terbanyak terdapat pada pasien umum sebanyak 18 responden (36,7%) dan sebanyak 6 responden (12,2%) pasien JKN-PBI. Kategori kepuasan sangat tinggi terbanyak terdapat pada pasien JKN-PBI yakni sebanyak 14 responden (28,6%) dan sebanyak 9 responden (18,4%) pada pasien umum.

## C. Hasil Bivariat

Analisis perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien JKN-PBI terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

**Tabel 3. Analisis perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien JKN-PBI terhadap kualitas pelayanan**

Keterangan	Mean	Sig
Kepuasan Pasien JKN-PBI	92,61	0,000
Kepuasan Pasien Umum	70,41	0,000

Tabel 3 menunjukkan hasil uji analisis bivariat menggunakan uji *t-Independent*, disimpulkan bahwa perbedaan antara kepuasan pasien JKN-PBI dengan kepuasan pada pasien umum, dengan hasil signifikan 0,000 ( $p = 0,000 < 0,05$ ).

## PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa responden sebagian besar terdapat pada umur 35-44 tahun baik pasien umum dan pasien JKN-PBI. Menurut pendapat Mussen, dkk., (2002) bahwa kebanyakan orang dewasa sering mengabaikan pentingnya pemeliharaan kesehatan dengan melakukan gaya hidup yang salah. Pola kehidupan seperti ini erat sekali kaitannya dengan menurunnya kesehatan.. Selain itu responden pasien umum dan pasien JKN-PBI sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Pada pasien umum jenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (63,3%) sedangkan laki-laki 18 orang (36,7%) dan sebanyak 33 orang (67,3%) pasien JKN-PBI perempuan sedangkan laki-laki sebanyak 16 orang (32,7%). Hal ini dikarenakan memang mayoritas pasien yang ditemui di lokasi adalah perempuan, dengan demikian jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pendidikan responden pada pasien JKN-PBI yang paling banyak berpendidikan SMP yaitu sebanyak 20 orang (40,8%). Untuk pasien umum responden terbanyak berpendidikan SMA sebanyak 25 orang (51%). Untuk pasien JKN-PBI responden berpendidikan sarjana tidak ada dan pada pasien umum berpendidikan sarjana sebanyak 6 orang (12,2%). Dengan demikian ada perbedaan pendidikan antara pasien JKN-PBI dengan pasien umum.

Sebagian besar pekerjaan pasien umum dan pasien JKN-PBI yakni ibu rumah tangga. Dari hasil wawancara, dari tiga orang yang diwawancarai ada dua jawaban alasan yaitu alasan pada responden kesatu lebih memilih menjadi ibu rumah tangga karena tidak diperbolehkan bekerja oleh suami, meskipun responden dapat bekerja dengan pendidikan SMA yang dimiliki.

## **B. Analisis Univariat**

### **1. Kepuasan Pasien JKN-PBI**

Hasil analisis tentang kepuasan terhadap pelayanan pegawai puskesmas untuk pasien JKN-PBI sesuai harapan (kategori tinggi) sebanyak 16 orang (32,7%). Kategori kepuasan sangat tinggi sebanyak 14 orang (28,6%), kepuasan rendah sebanyak 7 orang (14,3%), kemudian ada kesamaan antara kepuasan sangat rendah dan kepuasan tingkat sedang yaitu sama-sama 6 orang (12,2%). Hal ini dikarenakan, tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas berhubungan dengan biaya. (Suprayoga, 2008)

## 2. Kepuasan Pasien Umum

Hasil analisis tentang kepuasan terhadap pelayanan pegawai puskesmas untuk pasien pasien umum masih sangat rendah , dengan frekuensi jawaban responden sebanyak 18 orang (36,7%). Kepuasan tinggi sebanyak 12 orang (12,2%), kepuasan sangat tinggi sebanyak 9 orang (18,4%), kepuasan rendah sebanyak 6 orang (12,2%), dan kepuasan sedang sebanyak 4 orang (8,2%). Kepuasan pasien umum di puskesmas Nguter yang diharapkan belum dapat dipenuhi, maka pelanggan akan beralih ke sarana pelayanan yang lain, tetapi bila kepuasan pelanggan dapat dipenuhi maka pelanggan akan tetap setia menggunakan jasa pelayanan, menceritakan hal yang baik tentang pelayanan dan akan patuh terhadap petunjuk yang diberikan.

### C. Perbedaan Kepuasan Antara Pasien JKN-PBI dengan Pasien Umum terhadap kualitas pelayanan

Ada perbedaan antara kepuasan pasien JKN-PBI dengan kepuasan pada pasien umum, dengan hasil signidikan 0,000 ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Untuk memperkuat hasil uji perbedaan kepuasan pelayanan pegawai antara pasien JKN-PBI dengan pasien umum ditunjukkan hasil uji t untuk kepuasan pasien JKN-PBI  $t = 92,61$  dan kepuasan pasien umum  $t = 70,41$  dan ditunjukkan hasil *mean* untuk pasien JKN-PBI sebesar 92,61 dan pasien umum dengan *mean* sebesar 70,41. Dari hasil *mean* tersebut ada perbedaan selisih sebesar 22,2. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2008). Hasil penelitian ada perbedaan kepuasan pasien jamkesmas dan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sitanala Tangerang dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5 > 1,987$ ). Pasien jamkesmas memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien umum. Dari hasil

penelitian yang dilakukan diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien JKN-PBI puas terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Nguter termasuk tinggi. Sedangkan kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Nguter termasuk sangat rendah. Adanya perbedaan kepuasan kualitas pelayanan dapat diketahui melalui indikator dari kualitas pelayanan.

## **PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Sebagian besar kepuasan pasien JKN-PBI puas terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Nguter termasuk tinggi. Sedangkan kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Nguter termasuk sangat rendah. Tingkat kepuasan pasien umum pada kategori sangat rendah sebanyak 18 orang (36,7%) sedangkan kepuasan sangat rendah 6 orang (12,2%). Ada perbedaan kepuasan antara pasien pasien umum dan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo. ( $p < 0,05$ )

### **B. Saran**

Hasil penelitian kepuasan akan pelayanan pegawai puskesmas pada pasien umum masih rendah, maka saran yang diberikan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pihak puskesmas harus memperbaiki tingkat kinerjanya, yang menjadi prioritas adalah keandalan puskesmas, karena dasar pertimbangan konsumen dalam memilih suatu puskesmas adalah keandalan puskesmas tersebut dalam

menangani seorang pasien. Selain itu keandalan juga mencakup ketepatan penerimaan pasien yang cepat dan tepat, *diagnosa* dokter, dan takaran obat.

2. Prioritas kedua yang harus ditingkatkan adalah ketanggapan puskesmas terhadap keluhan pasien, yang dimaksudkan adalah kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien dan tindakan dokter dan perawat pada saat membutuhkan serta bagaimana petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Revisi II. Jakarta: Depkes RI.
- Iranita dan Kusasi, F. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Medik Dengan Menggunakan Jamkesmas Di RSUD Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Ekonomi Maritim Indonesia (JEMI)*. Vol.4. No.2. Hal. 54-69.
- Kotler P. 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Jakarta : PT Prehalindo.
- Mussen, K., Dever, G.E., dan Petterson, W. 2002. *Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan*. (Terjemahan). Jakarta: Unirvisitas Indonesia.
- Nurhalimmah, F dan Sugiarsi, S. 2008. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulang Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. Vol. II. No.1. Hal 70-84.
- Rahayu, N.T., Suryono, J., dan Gama, B. 2011. Analisis *Discrepancy* antara Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bendosari Kabupaten Sukoharjo. *Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2011*. Sukoharjo : Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Univet Bantara Sukoharjo.
- Riwidikdo H. 2010. *Statistika Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendikia
- Sareong, K.M., Darmawansyah. A., dan Yusran. 2013. Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. *Jurnal*. Makasar : Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Peneltian*. Bandung: CV. Altabeta.
- Suprayoga, Rahmad. 2008. *Pusat Kajian Ekonomi dan Kebijakan Kesehatan (PKEKK) FKMUI Laporan Hasil Studi Pengembangan Sistem Monitoring dan Evaluasi BOK*. Jakarta: Setditjen Bina Gizi dan KIA Kementrian Kesehatan RI.
- Tjiptono F. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.